

**HUBUNGAN KINERJA PENGURUS DENGAN KEPUASAN ANGGOTA
DI KOPERASI SERBA USAHA “SRIKANDI MAKMUR” DESA BETRO
(Studi di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

DIMAS POERNOMO PUTRO
NPM. 0541010022

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2011**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, berkat, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ **Hubungan Kinerja Pengurus Dengan Kepuasan Anggota di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro**”

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada Bapak DR. Lukman Arif, M.Si sebagai dosen pembimbing. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Allah SWT dan junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Karena ridho dan inayahnya penulis dapat menyelesaikan laporan proposal sebagai persyaratan kurikulum Program Studi Administrasi Negara.
2. Kedua Orangtua saya yang telah memberikan semangat, doa, moril maupun materiil sehingga laporan proposal ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati. M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Soewarno, selaku Ketua Pengurus Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro Kecamatan Sedati.
6. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga dengan skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan bagi fakultas pada umumnya serta para pembaca.

Surabaya, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAKSI	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1 Kinerja.....	12
2.2.1.1 Pengertian Kinerja.....	12
2.2.1.2 Indikator Kinerja.....	14
2.2.1.4 Sistem Penilaian Kinerja.....	16
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	17
.2.2.2.1 Kepuasan Konsumen.....	17

2.2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.2.3 Strategi Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.3 Koperasi.....	23
2.2.3.1 Definisi Koperasi.....	23
2.2.3.2 Landasan Koperasi Indonesia.....	24
2.2.3.3 Azas Koperasi.....	24
2.2.3.4 Tujuan, Fungsi, Peran dan Prinsip Koperasi.....	25
2.2.3.5 Jenis Koperasi Di Indonesia.....	26
2.2.3.6 Hubungan Kinerja Dengan Kepuasan	27
2.3. Kerangka Berpikir.....	28
2.4 Hipotesa.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional.....	30
3.2. Pengukuran Variabel.....	32
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	35
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4.1 Pengumpulan Data.....	36
3.4.2 Sumber Data.....	37
3.5. Metode Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum KSU.....	42
4.1.1 Sejarah Berdirinya KSU.....	42

4.1.2 Struktur Organisasi.....	44
4.1.3 Letak Geografis	47
4.1.4 Visi Dan Misi	47
4.1.5 Keanggotaan.....	48
4.1.6 Komposisi Pengurus.....	50
4.1.7 Sarana dan Prasarana.....	52
4.2 Penyajian Data.....	53
4.3 Analisis Data.....	57
4.4 Pengujian Hipotesis.....	60
4.5 Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran Variabel Kinerja.....	33
Tabel 3.2 Instrumen Pengukuran Variabel Kepuasan.....	34
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	40
Tabel 4.1 Komposisi Anggota Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Komposisi Anggota Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.3 Komposisi Pengurus Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.4 Komposisi Pengurus Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.5 Komposisi Pengurus Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.6 Perkembangan Modal Usaha.....	52
Tabel 4.7 Fasilitas Kerja KSU.....	52
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel X.....	56
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Y.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 2 Struktur Organisasi KSU.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Rekapitulasi Variabel X	67
Lampiran 2. Tabel Rekapitulasi Variabel X	68
Lampiran 3. Tabel Rekapitulasi Variabel Y	69
Lampiran 4. Tabel Rekapitulasi Variabel Y	70
Lampiran 5. Tabel Pertolongan $\sum b_1^2$	71
Lampiran 6. Tabel Pertolongan $\sum b_1^2$	72
Lampiran 7. Kuisioner	73
Lampiran 8. Surat Persetujuan Penelitian	74
Lampiran 9. Pembagian Hasil SHU (Sisa Hasil Usaha)	75
Lampiran 10. Daftar Simpanan Pokok, Wajib, Sukarela, dan SHU	76

ABSTRAKSI

DIMAS POERNOMO PUTRO. Hubungan Kinerja Pengurus Dengan Kepuasan Anggota (Studi di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro). Skripsi 2011.

Masalah dalam penelitian ini adalah keinginan Pengurus Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro untuk selalu meningkatkan kinerjanya kepada para anggota koperasi demi tercapainya kepuasan anggotanya, serta adanya kendala atau masalah yang dialami oleh anggota untuk melakukan pinjaman kepada koperasi. Dan perumusan masalahnya adalah “Bagaimanakah Hubungan Kinerja Pengurus Dengan Kepuasan Anggota (Studi di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kinerja Pengurus Dengan Kepuasan Anggota (Studi di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro).

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada responden anggota yang datang ke koperasi untuk melakukan pinjaman maupun untuk melakukan pencicilan pinjaman.

Berdasarkan hasil jawaban responden bahwa untuk kinerja pengurus sebanyak 57 orang atau dengan prosentase 64,04 % menjawab dengan kategori Baik, sedangkan untuk kepuasan anggota sebanyak 58 orang atau dengan prosentase 65,17 % menjawab dengan kategori puas.

Dengan menggunakan rumus statistic Rho Spearman diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,787 dari keseluruhan indikator kinerja pengurus (Variabel X) dengan kepuasan anggota (Variabel Y) di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro adalah kuat, hal ini dikarenakan terletak pada nilai interpretasi koefisien korelasi 0,60 – 0,799. Untuk t_{hitung} diperoleh angka 11,902 dengan taraf signifikan 5 % t_{tabel} sebesar 1,980. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang kuat antara kinerja pengurus dengan kepuasan anggota.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Koperasi adalah suatu cara atau system hubungan kerja sama antara orang-orang yang mempunyai kepentingan yang sama dan bermaksud mencapai tujuan yang ditetapkan bersama-sama dalam satu wadah koperasi. Sebagai suatu organisasi, koperasi juga mempunyai tujuan-tujuan individu dari anggotanya, jadi tujuan koperasi sedapat mungkin harus mengacu dan memperjuangkan kepuasan tujuan individu anggotanya.

Koperasi Sebagai salah satu badan usaha resmi yang berada di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas dan mengikat sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yang merupakan implementasi atau penjabaran dari pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”.

Berdasarkan Undang-Undang diatas dapat dipahami bahwa koperasi merupakan salah satu bentuk badan usaha yang sesuai dengan kepribadian Bangsa Indonesia yang pantas untuk ditumbuh kembangkan sebagai badan usaha yang dapat membentuk jiwa kewirausahaan didalam diri para pengurus dan anggotanya.

Dalam usaha pemulihan krisis ekonomi Indonesia saat ini sebenarnya koperasi memiliki peluang untuk bisa lebih eksis. Krisis

ekonomi yang diawali dengan krisis nilai tukar mata uang rupiah membawa langsung krisis hutang ke luar negeri. Para pengusaha yang disanjung-sanjung mampu memberikan peningkatan dalam pertumbuhan ekonomi yang pesat berkisar pada 7% pertahun ternyata hanyalah wacana, sebab dibalik semua itu ternyata mereka bersandar pada hutang yang ditawarkan pada pihak luar negeri yang menunjukkan hubungan istimewa dan praktik mark-up modal bukan merupakan faktor alam. (www.google.com).

Sehubungan pernyataan diatas maka peran koperasi harus lebih mempunyai kontribusi yang signifikan dan dapat membantu pemerintah mewujudkan keadilan ekonomi dan sosial. Oleh sebab itu dari permasalahan diatas seharusnya diperlukan pengelolaan yang baik dan perangkat yang handal dibidangnya sehingga tujuan dari koperasi yang utama yaitu mensejahterakan anggotanya dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang cocok dengan motivasi masyarakat di Indonesia yakni berasaskan kekeluargaan. Keberadaan koperasi yang semakin marak dikota-kota maupun didesa menunjukkan peranannya dalam membantu perekonomian Indonesia pada umumnya dan wilayah / daerah pada khususnya.

Kinerja pengurus juga menjadi salah satu factor dalam memajukan koperasi. Dengan semakin baiknya kinerja pengurus maka secara tidak langsung akan membuat anggota puas akan kinerja pengurus koperasi itu.

Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005 : 67).

Kinerja menurut Kusnadi (2002 : 264), adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan kegiatan diarahkan untuk mencapai suatu tujuan / target tertentu.

Dari definisi di atas, dapat dinyatakan bahwa kinerja adalah tingkat seluruh keluaran baik kuantitas maupun kualitas yang dihasilkan oleh pegawai yang merupakan hasil dari pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan dalam suatu waktu menurut tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja pengurus merupakan kunci keberhasilan dalam memajukan koperasi. Dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan yang sudah pengurus tetapkan bersama dengan anggota dalam RAT maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota koperasi.

KSU Srikandi Makmur merupakan salah satu koperasi yang didirikan di Desa Betro Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo yang memiliki struktur kepengurusan yang sama dengan koperasi-koperasi yang lain. Yaitu, Pembina, pengurus, pengawas, dan anggota.

Kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah persepsi pelanggan atau masyarakat bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. (Gerson, 2004 : 3),

Sedangkan kepuasan menurut Moenir, kepuasan masyarakat adalah apabila masyarakat memperoleh layanan dan menerima perlakuan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keiklasan dari penyelenggara pelayanan. (Moenir, 2002 : 42),

Kepuasan anggota KSU “Srikandi Makmur” adalah salah satu tujuan berdirinya KSU ini. Salah satu kepuasan anggota yang bisa dilihat adalah dengan lancarnya proses peminjaman dan juga sisa hasil usaha (SHU) yang diberikan kepada anggota koperasi setiap akhir tahun atau setiap akhir periode. SHU merupakan pendapatan yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya penyusutan dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan. Dalam KSU “Srikandi Makmur” telah terdapat pembagian SHU yang disesuaikan dengan prosentase yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu SHU untuk pengurus koperasi adalah 10%, jasa anggota 45%, dana cadangan 20%, dan dana lainnya sebesar 5%. Sesuai dengan pernyataan diatas maka keberhasilan kerja koperasi tidaklah dilihat secara perorangan tetapi dilihat dari kerja tim.

KSU “Srikandi Makmur” bergerak dalam bidang simpan pinjam, karena KSU itu sendiri baru berdiri sehingga permodalan yang ada masih belum mencukupi untuk bergerak dibidang lainnya. Dengan keterbatasan dana pengurus KSU tidak menyerah dan berpangku tangan saja, banyak cara yang sudah dilakukan oleh pengurus demi kepuasan anggotanya salah

satunya dengan melakukan peminjaman dana kepada Bank dan Dinas Koperasi Sidoarjo.

Dalam simpan pinjam yang terdapat di KSU, anggota memiliki peluang yang sama untuk mengajukan pinjaman. Tentunya dengan persyaratan dan prosedur yang telah ditentukan oleh pengurus.

Syarat peminjaman meliputi pertama pengajuan permohonan peminjaman, kedua nilai pinjaman yang dilakukan sesuai dengan simpanan dari anggota koperasi tersebut paling tidak seperlima dari banyaknya simpanan, ketiga apabila jumlah peminjaman tidak memenuhi syarat yaitu seperlima dari pinjaman maka anggota wajib memberikan jaminan kepada koperasi, jaminan tersebut dapat berupa BPKB kendaraan bermotor atau sejenisnya. Proses yang dibutuhkan anggota koperasi untuk melakukan peminjaman relatif cepat asalkan semua prasyarat sudah terpenuhi oleh peminjam. Besaran pinjaman dana yang dapat dilakukan oleh setiap anggota minimal 500 ribu juta hingga 5 juta. Hal ini dimaksudkan untuk pemerataan dana yang ada agar tidak terjadi kecemburuan sosial diantara anggota koperasi, dari banyaknya anggota yang ada KSU “Srikandi Makmur” dituntut untuk bisa mengakomodasi kebutuhan anggotanya.

“Ada anggota yang ingin melakukan pinjaman semua persyaratan sudah lengkap dan prosedur yang ada sudah dijalankan, akan tetapi pengurus tidak bisa memenuhi permintaan pinjaman anggota tersebut karena pada waktu peminjaman yang dulu anggota tersebut lalai atau lupa

untuk membayar cicilan pinjaman dan tidak pernah tepat waktu dalam mengangsur pinjaman”

(Sumber : Data di KSU “Srikandi Makmur”, tanggal 11 Oktober 2010)

Berkaitan dengan realita dilapangan, tampaknya kinerja pengurus pada koperasi umumnya masih relatif lemah, sehingga dalam hal ini pengurus masih belum bisa menjalankan fungsi dan peran yang sebagaimana mestinya dilakukan.

Lemahnya Sumber Daya Manusia yang berdampak pada lemahnya kinerja pengurus dalam menjalankan perkoperasian dan itu masih merupakan kendala utama dalam hal tercapainya kepuasan anggota, sehingga masih banyak anggota yang merasa kurang dengan kinerja pengurus dalam melakukan pelayanan simpan pinjam yang mana kegiatan tersebut adalah kegiatan pokok atau utama bagi koperasi serba usaha “srikandi makmur” ini.

(Sumber : data diKSU “Srikandi Makmur”)

Kinerja pengurus banyak dirasa kurang oleh anggotanya, walaupun sudah sesuai dengan prosedur yang ada, namun tetap saja masih kurang menurut anggota. Anggota berpendapat untuk melakukan peminjaman susah sekali untuk segera dikabulkan oleh pengurus, padahal semua syarat dan prosedur sudah dilakukan oleh anggota. Jadi hal tersebut membuat anggota menjadi tidak puas akan kinerja pengurus, namun pengurus juga berhati-hati dalam mengeluarkan dana pinjaman karena banyak anggota yang memiliki historical record buruk yaitu anggota sering kali lalai dalam membayar cicilan pinjamannya, dan waktu ada RAT (Rapat Akhir Tahunan) sering tidak hadir, itu semua yang menyebabkan pengurus lebih cermat dan teliti dalam melayani pengajuan pinjaman

kepada anggotanya. Namun demi tercapainya kepuasan anggotanya pengurus berusaha untuk memenuhi seluruh permintaan pinjaman anggotanya.

Dengan masih kurangnya sumber daya manusia yang ada di KSU “Srikandi Makmur” maka kinerja pengurus juga menjadi kurang maksimal namun hal ini sudah diatasi oleh pengurus dengan mengikuti seminar-seminar yang diadakan oleh Dinas Koperasi Sidoarjo, yang mana diharapkan dengan kurangnya sumber daya manusia maka pengurus dapat memaksimalkan kinerja dari sumber daya manusia yang ada di kepengurusan koperasi sehingga pelayanan bagi anggota lebih baik dan kepuasan anggota dapat tercapai.

Dari fenomena yang ada di KSU “Srikandi Makmur” inilah yang menjadikan peneliti untuk ingin meneliti bagaimana kinerja pengurus dan kepuasan anggota di KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro, maka peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Hubungan Kinerja Pengurus Dengan Kepuasan Anggota di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang terjadi pada KSU “Srikandi Makmur” maka rumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut:
Bagaimanakah Hubungan Kinerja Pengurus Dengan Kepuasan Anggota di KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja pengurus dengan kepuasan anggota koperasi di KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan studi pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bagi KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi KSU “Srikandi Makmur” untuk meningkatkan kinerja pengurus demi memenuhi kepuasan anggota.

3. Bagi Fakultas

Sebagai tambahan perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Lukhayani Trisnowati (2003), meneliti tentang Hubungan Pelayanan dan Kepuasan pelayanan Masyarakat Dalam Pengiriman/Penerimaan Wesel di PT. Pos Indonesia Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan dan kepuasan masyarakat, penelitian ini mengoprasikan dua variable (x) pelayanan dalam pengiriman dan variabel (y) kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah analisis Rho Spearman Rank yang termasuk penelitian kuantitatif, untuk menggunakan korelasi dua variabel berskala ordinal dengan jumlah sample 108 orang diambil dari populasi tak terhingga. Teknik yang digunakan yaitu accidental sampling selama seminggu pertama pengumpulan data dengan cara kuisioner. Dari hasil penghitungan korelasi Rho Spearman sebesar 0,41 yang termasuk kategori sedang dalam arti ada hubungan antara pelayanan dan kepuasan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh T hitung 4,64 lebih besar dari table yaitu 2,631 maka H_0 ditolak dan H_a diterima sebagai hipotesis yang diajukan yaitu ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pengiriman / penerimaan wesel di PT. Pos Indonesia Surabaya.

Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu masing-masing peneliti mempunyai waktu dan penelitian yang berbeda.

2. A. Virta Ramawan (2004), meneliti tentang Hubungan pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bubutan Surabaya. Perumusan masalah ini adalah apakah ada hubungan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dengan kepuasan masyarakat di kecamatan bubutan Surabaya. Diduga terdapat hubungan antara pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dengan kepuasan masyarakat di kecamatan bubutan Surabaya. Dengan menggunakan rumus statistic Rho Spearman melalui uji T yang hasilnya 12,9872 sedangkan T table 2, 376 maka perhitungan statistiknya membuktikan bahwa hubungan antara pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk dengan kepuasan masyarakat di kecamatan bubutan Surabaya tersebut kuat karena T hitung lebih besar dari harga T table dan H_a diterima pada taraf signifikan 0,10 dan H_o ditolak, sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di kecamatan bubutan Surabaya.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawan dan penelitian sekarang adalah pada perbedaan instansi dan obyek penelitian masing-masing peneliti.

3. Rima Sularsih (2008), meneliti tentang Hubungan Komitmen Organisasi Dengan Kinerja Karyawan di KUD Tani Jaya Kecamatan Puncu Kabupaten Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah memang terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja mereka sebagai salah satu bentuk prestasi yang diperoleh karyawan.

Adapun teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 60 eksemplar, dimana penelitian ini menggunakan penelitian sensus. Penelitian sensus adalah penelitian yang dilakukan dengan menjadikan seluruh anggota populasi menjadi anggota sampel. Teknik analisis menggunakan korelasi rank spearman. Hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti adalah terdapatnya hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan.

Setelah dilakukan pengujian maka diperoleh hasil komitmen organisasi berbanding dengan kinerja karyawan. Ini ditunjukkan dengan hasil koefisien korelasi sebesar $-0,678$. Maksudnya adalah nilai koefisien korelasi tersebut berada pada interval $0,60 - 0,799$ sehingga memang masuk dalam kategori terdapat hubungan yang kuat. Berarti komitmen organisasi berhubungan dengan kinerja karyawan namun berbanding terbalik. Saat komitmen karyawan tinggi justru mengakibatkan kinerja mereka menurun sedangkan saat komitmen mereka rendah justru meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini bisa disebabkan karena saat mereka dihadapkan dengan aturan-aturan yang statis membuat mereka cepat bosan dan kaku menghadapi kondisi sekitar begitu juga sebaliknya.

Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah keduanya melakukan penelitian pada koperasi dimana tujuan utama dari koperasi adalah mensejahterakan anggotanya dan bukan mencari laba yang sebanyak mungkin. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel yang diteliti dimana penelitian terdahulu lebih menitik beratkan pada

komitmen organisasi dikaitkan dengan kinerja karyawan, sedangkan penelitian sekarang lebih menekankan pada kepuasan anggota atas bidang usaha simpan pinjam yang dikelola oleh KSU “Srikandi Makmur”.

Dengan demikian penelitian sekarang merupakan sebuah wacana baru untuk nantinya bisa dikembangkan oleh peneliti selanjutnya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kinerja

2.2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2001 : 50-51), performance diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja.

Menurut Mathis dan Jackson (2002 : 78), kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka member kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, sikap kooperatif.

Menurut pendapat Robbins dalam Toyib (2005 : 69), kinerja istilah lainnya adalah human output yang dapat diukur dari *productivity*, *absence*, *turnover*, *citizenship*, dan *satisfaction*.

Kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi.

Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja disuatu organisasi merupakan hal penting.

Menurut Kusnadi (2002 : 264), kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan kegiatan yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu.

Menurut Winardi (2000 : 225), kinerja adalah jumlah hasil yang dicapai oleh seseorang pekerja unit faktor produksi lain dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Mangkunegara (2005 : 67), istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari definisi di atas, dapat dinyatakan bahwa kinerja adalah tingkat seluruh keluaran baik kuantitas maupun kualitas yang dihasilkan oleh pegawai yang merupakan hasil dari pekerjaan sesuai dengan persyaratan pekerjaan dalam suatu waktu menurut tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Ungkapan tersebut menyatakan bahwa kinerja perlu dirumuskan guna dijadikan tolok ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diberikan kepadanya.

2.2.1.2 Indikator Kinerja

Kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

Menurut Mangkunegara (2004 : 67), faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation) :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan reality (knowledge+skill), artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor kinerja karyawan menurut Kusnadi (2002 : 270) yaitu :

1. Kuantitas Pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Kualitas Pekerjaan

Kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh seseorang karyawan dalam waktu tertentu berdasarkan standar kerja karyawan

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab seorang karyawan dan pencapaian target berdasarkan standar kerja waktu perusahaan.

4. Kerjasama

Kemampuan karyawan dalam bekerja sama dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat serta adanya pembagian tugas dalam setiap pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan job description masing-masing karyawan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengurus menurut Mahmudi (2005 : 21) yaitu :

1. Faktor Personal

Pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh individu

2. Faktor Kepemimpinan

Kualitas dalam memberikan dorongan, semangat dan dukungan yang diberikan manajer

3. Faktor Tim Peliput

Kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim. Kekompakkan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor Sistem

sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi.

5. Faktor Kontekstual

Tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

2.2.1.3 Sistem Penilaian Kerja

Menurut Sedarmayanti (2001 : 21-23) dan Notoatmodjo (2003 : 141-143), penilaian kerja (performance appraisal) dalam rangka pengembangan sumber daya manusia mempunyai arti yang penting. Hal ini mengingatkan bahwa dalam kehidupan organisasi, setiap orang sebagai sumber daya manusia ingin mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari pimpinan organisasi yang bersangkutan. Dalam kehidupan suatu organisasi, ada beberapa asumsi tentang perilaku manusia sebagai sumber daya manusia, yang mendasari pentingnya penilaian prestasi kerja. Asumsi tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Setiap orang ingin memiliki peluang untuk mengembangkan kemampuan kerjanya sampai tingkat yang maksimal.
2. Setiap orang ingin mendapatkan penghargaan apabila ia dinilai melaksanakan tugasnya dengan baik.
3. Setiap orang ingin mengetahui secara pasti tentang karier yang akan diraihinya apabila melaksanakan tugasnya dengan baik.
4. Setiap orang ingin mendapatkan perlakuan yang obyektif dan penilaian atas dasar prestasi kerjanya.

5. Setiap orang bersedia menerima tanggung jawab yang lebih besar.
6. Setiap orang pada umumnya tidak hanya melakukan kegiatan yang sifatnya rutin.

2.2.2 Kepuasan Konsumen

2.2.2.1 Kepuasan Konsumen

Dalam menyelenggarakan layanan baik kepada konsumen internal maupun eksternal pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen. Upaya-upaya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dilakukan oleh setiap organisasi atau perusahaan dengan berbagai strategi dan cara dengan harapan pelanggan mereka puas dan selanjutnya akan melakukan pembelian ulang. Apabila seorang pelanggan telah berubah menjadi pelanggan yang loyal karena kepuasannya terpenuhi, maka pelanggan tersebut tidak akan beralih ke produk atau jasa organisasi atau perusahaan lainnya yang sejenis.

Mengingat semakin ketatnya persaingan karena semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan suatu organisasi atau perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama karena dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan.

Menurut definisi Richard dalam bukunya Irawan (2002 : 17) menyatakan kepuasan konsumen adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan bisa lebih atau kurang.

Wasistiono (2003 : 23) mengemukakan kepuasan pelanggan atau konsumen adalah persepsi terhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya karena itu pelanggan tidak akan puas jika persepsi dan harapannya belum terpenuhi. Dan pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkannya.

Menurut Gerson (2004 : 3), kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah persepsi pelanggan atau masyarakat bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Sedangkan menurut Moenir (2002 : 42), kepuasan masyarakat adalah apabila masyarakat memperoleh layanan dan menerima perlakuan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keiklasan dari penyelenggara pelayanan.

Perasaan puas maupun tidak puas akan dirasakan oleh konsumen setelah melakukan pembelian produk atau jasa. Perasaan puas akan dirasakan bila produk atau jasa yang digunakan dapat membawa manfaat riil dan serasi dengan keinginan serta kebutuhannya. Kepuasan bersifat relatif karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kebutuhan pelanggan sangat banyak dan bervariasi disatu sisi, sementara disisi lain sebuah organisasi atau perusahaan menghadapi kendala untuk memenuhi

kebutuhan pelanggannya. Perusahaan harus bisa mempertemukan antara apa yang bisa dan mungkin ditawarkan kepada pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggannya atas produk atau jasa yang ditawarkan tersebut. Dalam hal ini perusahaan dipaksa untuk memilih produk atau jasa apa yang ditawarkan melalui proses-proses kunci yang inovatif sehingga pelanggannya merasa puas.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah bilamana masyarakat atau pelanggan merasa puas atas terpenuhinya kebutuhan yang telah melebihi harapannya.

Bila kita berbicara mengenai kepuasan masyarakat atau pelanggan, kita berbicara mengenai kreativitas, kreativitas memungkinkan organisasi jasa menangani dan memecahkan masalah-masalah yang akan dihadapi dalam praktiknya. Menurut Tjiptono (2004 : 129), untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan atau masyarakat organisasi harus dapat melakukan 4 (empat) hal, yaitu :

- a. Mengidentifikasi siapa pelanggannya
- b. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas
- c. Memahami strategi atas kualitas layanan pelanggan
- d. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

2.2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (1997), terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya , hubungan antara perusahaan dengan

pelanggan menjadi harmonis memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta dapat memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Menurut Gerson (2004 : 36) terdapat 5 indikator yang dapat dijadikan dasar pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan yaitu :

1. Pelayanan Prima

Pengukuran menyebabkan organisasi memiliki rasa berhasil dan berprestasi yang kemudian diterjemahkannya menjadi pelayanan yang prima kepada pelanggan.

2. Standar Kinerja

Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai akan mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan meningkat.

3. Umpan Balik Kinerja Anggota

Pengukuran memberikan umpan balik kepada pelaksana terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana / perusahaan yang memberikan pelayanan.

4. Mutu dan Kepuasan

Pengukuran memberitahu apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan.

5. Motivasi Organisasi

Pengukuran motivasi organisasi untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

Menurut Rangkuti (2002 : 30) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu :

a. Persepsi Pelanggan

Persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa berpengaruh terhadap tingkat kepentingan pelanggan, kepuasan pelanggan. Proses persepsi terhadap suatu jasa tidak mengharuskan pelanggan tersebut menggunakan jasa terlebih dahulu.

b. Harga

Harga yang rendah menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas. Harga yang terlalu rendah menimbulkan persepsi yang tidak percaya pada penjual.

c. Citra

Citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga pelanggan mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun. Citra yang baik menimbulkan persepsi produk berkualitas, sehingga pelanggan memaafkan suatu kesalahan, meskipun tidak untuk kesalahan selanjutnya.

d. Tahap Pelayanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ini menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan yang buruk untuk tahap selanjutnya. Sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

e. Momen Pelayanan

Suatu pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan, sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan. Sedangkan kinerja pelayanan ditentukan oleh pelayanan, proses pelayanan, lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan.

Tjiptono (2005 : 368) terdapat tiga faktor yang dapat digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk jasa adalah :

1. Reliabilitas : Kemampuan memberikan layanan yang disajikan dengan segera akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap : Kegiatan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan : Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff.

2.2.2.3 Strategi Kepuasan Konsumen

upaya perbaikan penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi konsumen yang merupakan sifat panjang yang membutuhkan komitmen perusahaan.

Menurut Tjiptono (2002 : 25) ada beberapa strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen antara lain :

1. Relationship Marketing

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai dan diharapkan dapat terjadi bisnis ulang.

2. Strategi Superior Customer Service

Perusahaan menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaing. Dengan demikian berarti perusahaan akan membebankan harga yang lebih tinggi kepada konsumen, tetapi ada pula konsumen yang rela asal mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

3. Strategi Unconditional Guarantee

Berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang pada gilirannya menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja perusahaan serta meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik.

4. Strategi Penanganan Keluhan Yang Efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang konsumen yang tidak puas.

2.2.3 Koperasi

2.2.3.1 Definisi Koperasi

Menurut Sutantya (2002), Koperasi adalah suatu perkumpulan atau organisasi ekonomi yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan masuk dan keluar bagi anggota yang ada,

dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan suatu usaha, dengan tujuan mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya.

Menurut Djunaerdi (2008), koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang ataupun badan hukum koperasi dengan berlandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar azas kekeluargaan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa koperasi merupakan salah satu bentuk badan usaha bersama yang ada di Indonesia dan sesuai dengan keperibadian Bangsa Indonesia serta memiliki azas kekeluargaan dan bertujuan untuk mensejahterakan anggota.

2.2.3.2 Landasan Koperasi Indonesia

Untuk mewujudkan tujuan nasional yaitu tercapainya masyarakat adil dan makmur seperti tertuang dalam pembukaan UUD 1945 salah satu sarananya adalah koperasi.

Sebagai sarana untuk mencapai masyarakat adil dan makmur landasan koperasi adalah Pancasila, seperti yang tertuang dalam ketentuan Bab II bagian pertama pasal 2 UU No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian.

2.2.3.3 Azas Koperasi

Koperasi Indonesia berasaskan kekeluargaan dan ini memang asas yang sesuai dengan jiwa dan keperibadian Bangsa Indonesia dan telah berurat dan berakar dalam jiwa Bangsa Indonesia. (Sutantya, 2002)

Dengan demikian koperasi dalam menjalankan kegiatan usahanya melibatkan seluruh anggota yang ada secara gotong royong seperti lazimnya dalam kegiatan suatu keluarga, sehingga berat sama dipikul dan ringan sama dijinjing. Semangat kebersamaan ini tidak saja dalam bentuk gotong royong, namun juga bersama-sama ikut bertanggung jawab atas kegiatan usaha koperasi, tetapi juga dalam bentuk ikut memiliki modal bersama.

2.2.3.4 Tujuan, Fungsi, Peran, dan Prinsip Koperasi

Dalam bab II, bagian kedua pasal 3 UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, maka tujuan koperasi Indonesia adalah sebagai berikut (Sutantya, 2002) :

“Memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945”.

Maka gambaran yang bisa diperoleh dari tujuan, fungsi dan peran koperasi Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Koperasi Indonesia berusaha ikut membantu para anggotanya untuk mendapatkan penghasilannya. Misalnya dalam aktivitas KSU, anggota yang rajin menabung dan membayar simpanan pokok, wajib, dan sukarela maka akan mendapatkan SHU yang lebih besar.

- b. Koperasi Indonesia dapat mengurangi angka pengangguran karena semakin banyaknya penduduk dan semakin berkurangnya lowongan pekerjaan.
- c. Koperasi Indonesia dapat mengembangkan kegiatan usaha masyarakat, sebagai badan usaha yang mengutamakan usaha bersama dalam meningkatkan kesejahteraan hidup para anggotanya maka koperasi mewadahi usaha tersebut.
- d. Koperasi Indonesia dapat berperan serta meningkatkan taraf hidup rakyat sebagaimana tujuan utama dari koperasi.
- e. Koperasi Indonesia dapat berperan dalam meningkatkan pendidikan anggota, hal ini dilakukan agar anggota dapat menularkan ilmu yang didapatnya dari koperasi kepada masyarakat sekitar.

Berdasarkan tujuan, asas, dan peranan koperasi maka prinsip koperasi menurut (Burhanudin, 2004) adalah sebagai berikut :

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b. Pengelolaan dilakukan secara demokratis
- c. Pembagian SHU dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing
- d. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal dan kemandirian.

2.2.3.5 Jenis Koperasi di Indonesia

Berdasarkan pendekatan menurut (Sutantya, 2002) koperasi dibagi dalam beberapa jenis antara lain :

a. Koperasi Desa

Adalah koperasi yang anggota-anggotanya terdiri dari penduduk desa yang mempunyai kepentingan yang sama dalam koperasi dan menjalankan aneka usaha dalam lingkungan tertentu.

b. Koperasi Unit Desa

Adalah lembaga organisasi ekonomi yang menjadi wadah bagi pengembangan berbagai kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan yang diselenggarakan oleh dan untuk masyarakat pedesaan itu sendiri serta memberikan pelayanan kepada anggotanya dan masyarakat pedesaan.

c. Koperasi Serba Usaha

Adalah lembaga organisasi ekonomi yang mengembangkan berbagai kegiatan usaha yang diselenggarakan demi untuk masyarakat pedesaan itu sendiri maupun pada anggotanya.

d. Koperasi Simpan Pinjam / Perkreditan

Adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam soal perkreditan.

2.2.3.6 Hubungan Kinerja Dengan Kepuasan

Menurut Wibowo (2009 : 330), kepuasan mempengaruhi kinerja yang lebih tinggi, sedangkan lainnya berpendapat kinerja mempengaruhi kepuasan.

Menurut Vechio dalam Wibowo (2009 : 332), menyatakan bahwa kinerja tidak secara langsung menyebabkan kepuasan. Kinerja akan

menerima reward baik intrinsic maupun ekstrinsik sedangkan kepuasan akan diperoleh melalui penilaian pekerja terhadap reward yang diterima.

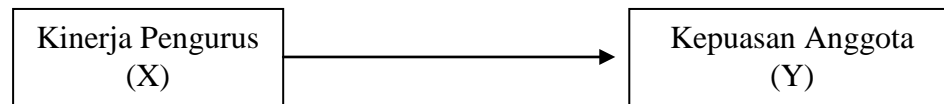
Menurut Gibson (2000 : 331), menyatakan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dengan kepuasan. Disatu sisi kepuasan menyebabkan peningkatan kinerja dan disisi lain kepuasan disebabkan oleh adanya kinerja.

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja dapat mempengaruhi kepuasan demikian pula sebaliknya kepuasan dapat mempengaruhi kinerja. Terdapat hubungan antara kinerja pengurus dengan kepuasan anggota, untuk dapat membuat anggota merasa puas maka pengurus harus terus memperbaiki kinerjanya dan perlu adanya komitmen dari pengurus agar selalu mengedepankan kepuasan anggota.

2.3 Kerangka Berpikir

Dari pemaparan diatas menunjukkan sebenarnya kepuasan anggota dalam suatu koperasi bisa diraih saat para anggota tersebut sudah terpenuhi harapannya sehingga rasa puas itu bisa dilihat dari peran anggota terhadap bidang usaha yang disajikan koperasi tersebut. Di satu sisi, semakin berkembangnya bidang usaha yang ada dikoperasi menunjukkan peran aktif antara kedua belah pihak yakni antara anggota dengan bidang usaha dan disisi lain menunjukkan penciptaan bidang usaha baru yang muncul sebagai dampak dari peningkatan kebutuhan masyarakat sekitar. Oleh karena itu peneliti akan menunjukkan kerangka berpikir sebagai berikut :

Gambar. 1
Kerangka Berpikir



Keterangan :

X : Kinerja Pengurus

Y : Kepuasan Anggota

→ : Hubungan

2.4 Hipotesa

Setelah membuat kerangka berpikir, maka langkah selanjutnya adalah menarik suatu dugaan atau yang disebut hipotesis.

Berdasarkan pengertian hipotesis, maka peneliti mencoba menuangkan jawaban sementara yang dijadikan acuan dalam penelitian ini guna mendapat kebenaran, maka dapatlah dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut :

“Diduga terdapat hubungan kinerja pengurus dengan kepuasan anggota di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro Kecamatan Sedati”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional

Penelitian ini hanya mengoperasikan dua variabel atau yang biasa disebut dengan variabel berganda yaitu kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota KSU dengan menggunakan analisa data kuantitatif.

Dimana kepuasan anggota tentang kinerja pengurus yang dimaksud adalah apabila anggota dapat melakukan kegiatan simpan pinjam dan memperoleh pelayanan yang dapat melebihi harapannya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi menurut Mahmudi (2005 : 21) yaitu :

1. Faktor Personal

Pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh individu

2. Faktor Kepemimpinan

Kualitas dalam memberikan dorongan, semangat dan dukungan yang diberikan manajer

3. Faktor Tim Peliput

Kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim.
Kekompakkan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor Sistem

sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi.

5. Faktor Kontekstual

Tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Adapun indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan anggota adalah menggunakan lima macam pengukuran mutu dan kepuasan anggota (Gerson, 2004 : 36) yaitu :

1) Pelayanan prima

Pelayanan yang diberikan oleh pengurus Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” kepada seluruh anggota koperasi secara optimal sehingga mampu memberikan kepuasan bagi anggota.

2) Standar kinerja menuju mutu yang lebih baik

Standar kerja yang telah ditetapkan oleh Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” untuk selalu bisa meningkatkan kualitas atau mutu kinerja secara optimal sehingga mampu memberikan kepuasan bagi anggota.

3) Umpan balik kinerja

Anggota merupakan salah satu alat ukur penilaian keberhasilan Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” dalam meningkatkan kinerjanya yaitu melalui interaksi dengan anggota sehingga mampu memberikan kepuasan anggota itu sendiri.

4) Mutu dan Kepuasan

Salah satu bentuk interaksi antara koperasi dengan anggotanya melalui saran dan kritik yang diungkapkan oleh anggota, sehingga dengan adanya interaksi dengan anggota koperasi bisa mengendalikan dan memperbaiki sekaligus meningkatkan mutu kinerjanya demi kepuasan anggota.

5) Motivasi organisasi

Untuk mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi adalah segala bentuk masukan baik berupa kritik maupun saran yang diberikan oleh anggota kepada koperasi sehingga akan menjadi sebuah wacana tersendiri untuk bisa memotivasi koperasi dalam meningkatkan produktivitas dan memberikan layanan yang terbaik bagi anggotanya.

3.2 Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala ordinal. Skala ordinal adalah data yang berjenjang atau berbentuk peringkat. Oleh karena itu jarak satu data dengan yang lainnya mungkin tidak sama, (Sugiyono, 2007 : 15).

Semua jawaban responden yang diteliti dinilai dengan skor untuk dapat mengetahui jawaban dari responden. Untuk variabel kinerja mempunyai skor 3 untuk ukuran baik, skor 2 untuk ukuran sedang, skor 1 untuk ukuran buruk, dan variabel kepuasan mempunyai skor 3 untuk

ukuran puas, skor 2 untuk ukuran kurang puas, skor 1 untuk ukuran tidak puas.

Kemudian dibuat tabel instrumen pengukuran penelitian sebagai berikut :

Tabel. 3.1
Instrumen Pengukuran Variabel Kinerja (Variabel X)

Variabel	Indikator	Data yang di ukur	Skala Skor		
			Baik (3)	Sedang (2)	Buruk (1)
	1. Personal	1. Kemampuan pengurus dalam menciptakan inovasi di bidang usaha simpan pinjam	Baik	Sedang	Buruk
		2. Motivasi pengurus untuk memberikan rasa puas kepada anggota dalam melakukan pinjaman	Baik	Sedang	Buruk
	2. Kepemimpinan	3. Kualitas ketua KSU dalam memotivasi karyawan agar memberikan pelayanan yang memuaskan kpd anggota	Baik	Sedang	Buruk
	3. Tim Peliput	4. Adanya monitoring dari anggota kepada pengurus dalam hal pelayanan yang diberikan pengurus kepada anggota	Tinggi	Sedang	Rendah
		5. Ada dukungan antar sesama pengurus demi memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggota	Baik	Sedang	Buruk
	4. Sistem	6. Menciptakan suatu system yang mudah dan tidak rumit demi kepuasan anggota	Baik	Sedang	Buruk
		7. Adanya fasilitas kerja bagi pengurus demi melakukan kegiatan perkoperasian	Baik	Sedang	Buruk
	5. Kontekstual	8. Perubahan yang dilakukan oleh pengurus dalam memberikan pelayanan kepada anggota	Baik	Sedang	Buruk

Sumber : Landasan Teori Yang Diolah 2010

Tabel 3.2
Instrumen Pengukuran Variabel Kepuasan (Variabel Y)

Variabel	Indikator	Data Yang Diukur	Skala Skor		
			Puas (3)	Kurang Puas (2)	Tidak Puas (1)
	1. Pelayanan Prima	1. Kepuasan anggota dalam menerima pelayanan dari pengurus KSU 2. Kepuasan anggota terhadap bidang usaha simpan pinjam	Puas Puas	Kurang Puas Kurang Puas	Tidak Puas Tidak Puas
	2. Standar Kinerja	3. Penilaian anggota terhadap pengurus dalam melaksanakan tugas perkoperasian	Puas Puas	Kurang Puas Kurang Puas	Tidak Puas Tidak Puas
	3. Umpan Balik Organisasi	4. Peran anggota dalam kegiatan KSU 5. Kepuasan anggota dalam menyampaikan pendapat kepada pengurus demi kemajuan KSU	Puas Puas	Kurang Puas Kurang Puas	Tidak Puas Tidak Puas
	4. Mutu dan Kepuasan	6. Kinerja Pengurus dalam menindak lanjuti permintaan pinjaman 7. Anggota menilai pengurus terkait dengan interaksi dengan pengurus demi kemajuan KSU	Puas Puas	Kurang Puas Kurang Puas	Tidak Puas Tidak Puas
	5. Motivasi KSU	8. Anggota memberikan saran dan kritik kepada pengurus demi kemajuan koperasi	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas

Sumber : Landasan teori yang diolah 2010

Selanjutnya peneliti akan melakukan pengkategorian terhadap masing-masing indikator dari variabel, yaitu kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro dalam melakukan kegiatan simpan pinjam. Dari semua jawaban responden akan dikategorikan untuk mengetahui kepuasan anggota.

3.3 Populasi dan Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota KSU “Srikandi Makmur” tahun 2010. Populasi adalah semua anggota yang terdiri dari 138 orang yang berada di daerah Desa Betro di wilayah Kecamatan Sedati Sidoarjo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian sampel yang menggunakan metode sampel insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yakni siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2007 : 67). Anggota KSU “Srikandi Makmur” yang bertemu itu sesuai dengan sumber data, pendapat dari Sugiyono dijadikan sebagai responden, dalam Nomogram Henry King dapat diketahui jumlah responden yang akan diambil untuk mewakili jumlah populasi anggota koperasi.

Jumlah anggota KSU adalah 138 orang, bila dikehendaki kepercayaan terhadap populasi 95 % atau tingkat kesalahan 5 % maka jumlah anggota yang dapat dijadikan sampel adalah 89 orang.

$0,54 \times 138 \times 1,195 = 89,05$ dibulatkan jadi 89 orang (tarik titik dari angka 138 melewati taraf kesalahan 5%, maka akan ditemukan titik diatas angka 60, titik itu kurang lebih 54, untuk kesalahan 5% berarti taraf kepercayaan 95% sehingga faktor pengalinya = 1,195). Maka didalam penelitian ini jumlah sampel yang dijadikan responden sebanyak 89 orang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Pengumpulan Data

Data merupakan hal yang terpenting dalam melaksanakan suatu penelitian karena penelitian merupakan proses untuk memperoleh data yang kemudian akan dianalisis untuk mendapatkan suatu kesimpulan. Maka dalam pelaksanaan penelitian diperlukan suatu teknik pengumpulan data untuk mempermudah proses pengumpulan data yang akan diteliti dilapangan.

Pengumpulan data yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian sehingga diperoleh gambaran yang jelas. (Arikunto, 2002 : 107)

2. Kuisioner

Yaitu cara pengumpulan data dengan melakukan penyebaran daftar pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan hasil yang diteliti. Sumber data yang disebut adalah orang yang menjawab atau merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti (Arikunto, 2002 : 107).

3. Dokumentasi

Yaitu cara pengumpulan data dengan cara mendokumentasikan segala data yang dimiliki oleh KSU “Srikandi Makmur” dan terkait dengan penelitian ini dalam aktivitas operasionalnya.

3.4.2 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data ini diperoleh melalui kuisisioner yang berkaitan dengan variabel penelitian yang disebarakan kepada responden. Kuisisioner yang disebarakan oleh peneliti sebanyak 89 eksemplar untuk 89 responden yang ditemui secara tidak sengaja oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, melainkan berasal dari tangan kedua, ketiga, dan seterusnya, artinya melewati satu atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri. Data ini diperoleh dari data yang ada pada lembaga atau instansi serta bahan lainnya yang berkaitan dengan variabel penelitian ini. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti meliputi buku laporan pertanggung jawaban KSU, buku notulen yang digunakan untuk mencatat hasil dari RAT, dan buku daftar anggota koperasi.

3.5 Metode Analisis Data

Dalam membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah ditetapkan yaitu diduga ada hubungan kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota dalam melakukan pinjaman di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” desa Betro Kecamatan Sedati tidak sama yang harus diperhatikan

dalam menggunakan uji statistik ini adalah tentang sifat data yang diperoleh dan bentuk hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian.

Dan karena sifat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berskala ordinal, maka untuk analisa yang digunakan yaitu analisa korelasi tata jenjang (spearman rank). Menurut Sugiyono (2007 : 228) spearman rank adalah bekerja dengan data ordinal atau berjenjang atau rangking dan bebas distribusi. Adapun rumus spearman rank adalah sebagai berikut :

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

(Sugiono, 2007 : 229)

Keterangan :

Rho : Koefisien korelasi tata jenjang

n : Jumlah responden

$\sum b^2$: Jumlah kuadrat beda antar jenjang

Untuk uji statistik menggunakan uji statistik korelasi Rank Spearman langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan hasil kuisisioner yang telah diberikan kepada responden.
2. Kemudian memasukkan hasil jawaban responden kedalam tabel penolong untuk koefisien korelasi Rank Spearman.
3. Dimana nilai pengamatan dari variabel X dan variabel Y yang akan diukur korelasinya diberi jenjang. Apabila terdapat nilai pengamatan yang sama, maka dihitung rata-ratanya.

4. Setiap pasang jenjang dari variabel X dan variabel Y dihitung perbedaannya (b_1).
5. Perbedaan setiap pasang jenjang tersebut dikuadratkan (b_1^2) dan dihitung jumlahnya ($\sum b_1^2$).
6. Setelah dihitung jumlah jenjang $\sum (b_1^2)$ yang diperoleh dari tabel penolong untuk koefisien korelasi Rank Spearman, kemudian hasil dari jumlah jenjang $\sum b_1^2$ dimasukkan kedalam rumus korelasi Rank Spearman.
7. Dimana koefisien korelasi Rank Spearman (dinotasikan dengan rho)

$$\text{Rho}_{XY} = 1 - \frac{6 \cdot \sum b_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

dimana :

ρ : (rho) koefisien korelasi Rank Spearman

b_1 : Menunjukkan perbedaan setiap pasangan Rank

n : Jumlah sampel

8. Kemudian hasil dari perhitungan korelasi Rank Spearman diinterpretasikan dengan tabel nilai interpretasi koefisien korelasi sehingga dapat diketahui seberapa besar tingkat hubungan kinerja pengurus sebagai variabel X dan kepuasan anggota dengan variabel Y

Tabel 3.3
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan Variabel
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan (2009 : 218)

Untuk menguji hipotesis penelitian mengenai hubungan antara variabel X yaitu kinerja pengurus dan variabel Y dengan kepuasan anggota, maka digunakan Uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Dimana :

t : Besarnya nilai uji t

r : Besarnya koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

Sumber (Sugiyono, 2002 : 150)

Kemudian harga t_{hitung} dikonsultasikan dengan tabel distribusi untuk taraf kesalahan 5%.

Dengan demikian penelitian ini menggunakan uji signifikansi, maka hipotesisnya sebagai berikut :

$$H_a : \rho = 0$$

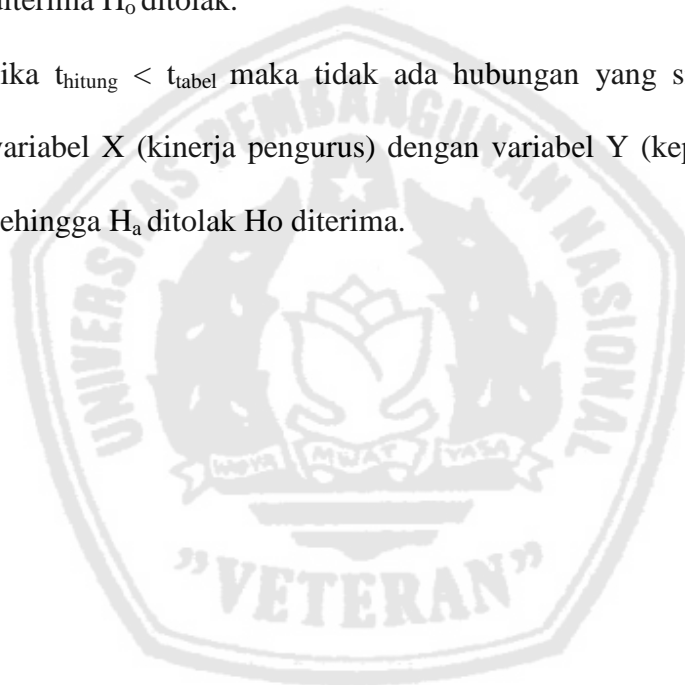
Terdapat hubungan antara kinerja pengurus dengan kepuasan anggota KSU “Srikandi Makmur”

$$H_0 : \rho \neq 0$$

Tidak terdapat hubungan antara kinerja pengurus dengan kepuasan anggota KSU “Srikandi Makmur”

Kriteria pengujian :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada hubungan yang signifikan antara variabel X (kinerja pengurus) dan variabel Y (kepuasan anggota) sehingga H_a diterima H_0 ditolak.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel X (kinerja pengurus) dengan variabel Y (kepuasan anggota) sehingga H_a ditolak H_0 diterima.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro

4.1.1 Sejarah Berdirinya KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro

Pada awal pembentukan KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro, Dinas Koperasi Sidoarjo pada tahun 2003 sedang melaksanakan program satu desa satu koperasi, kemudian Dinas Koperasi memberikan pelatihan dan pelajaran kepada kader-kader PKK Desa Betro yang mana nantinya kader-kader tersebut yang akan menjadi tulang punggung terbentuknya koperasi baru. Karena sedang mengadakan program maka Dinas Koperasi Sidoarjo mensahkan Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” yang telah berbadan hukum dengan No. 518 / 150 / BH / 4.4.3.4 / 04 pada tanggal 20 Februari 2004 di Desa Betro Kecamatan Sedati. Pada awal terbentuknya KSU minat masyarakat untuk menjadi anggota KSU masih sedikit, bahkan banyak diantara masyarakat tersebut tidak mengerti apa makna koperasi yang sebenarnya. Namun dengan kegigihan pengurus yang telah dilantik oleh Dinas Koperasi Sidoarjo dan disaksikan oleh Kepala Desa Betro tidak putus asa dan terus bersemangat untuk memajukan KSU. Pendirian koperasi ini adalah sebagai sarana masyarakat dalam memperlancar kegiatan yang berada disekitar wilayah Desa Betro. Berdasarkan data terakhir Maret 2009 diketahui jumlah anggota koperasi mencapai 138 orang diwilayah Desa Betro, jumlah itu naik dari 128 orang pada tahun 2008.

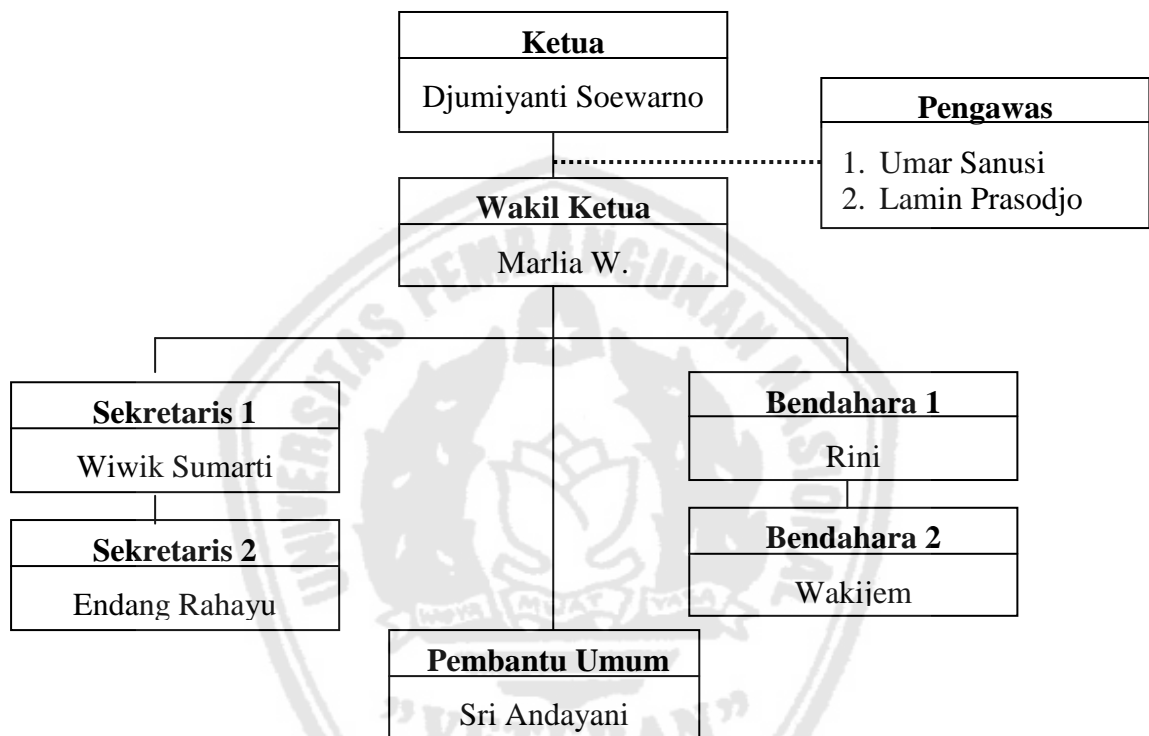
Meningkatnya jumlah anggota dalam kurun waktu 2 (dua) tahun tersebut merupakan hasil kinerja pengurus dalam memberikan wacana kepada masyarakat tentang pentingnya menabung dan wawasan tentang perkoperasian. Rapat Anggota adalah suatu pemegang kekuasaan tertinggi yang mana didalam Rapat Anggota tersebut akan mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang terkait dengan keberlangsungan koperasi dan kepengurusan koperasi tersebut. Didalam kepengurusan koperasi pengurus bertugas melaksanakan kegiatan perkoperasian, karena KSU “Srikandi Makmur” ini baru berdiri maka untuk sementara pengurus KSU tidak bisa mempekerjakan karyawan dengan berbagai sebab salah satunya adalah minimnya dana. Namun dengan minimnya dana tersebut pengurus KSU “Srikandi Makmur” tidak menyerah dan berpangku tangan, akan tetapi berusaha untuk memenuhi anggaran dananya sendiri yaitu simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela dari para anggota.

Bidang usaha yang ditangani KSU “Srikandi Makmur” berupa pelayanan kepada anggota koperasi. Salah satu pelayanan tersebut adalah bidang usaha simpan pinjam. KSU “Srikandi Makmur” mempunyai bidang usaha simpan pinjam yang mana kegiatan tersebut merupakan langkah KSU “Srikandi Makmur” untuk membuat anggotanya menjadi terampil, yang dimaksud disini adalah KSU “Srikandi Makmur” membuka kesempatan seluas-luasnya bagi anggota koperasi untuk mengasah keterampilan baik itu berdagang atau membuka usaha lainnya dengan memanfaatkan bidang

usaha simpan pinjam, disamping itu KSU “Srikandi Makmur” juga ingin mendidik anggota koperasi untuk rajin menabung dan tertib administrasi.

4.1.2 Struktur Organisasi KSU “Srikandi Makmur”

Gambar. 2
Struktur Organisasi



Sumber : KSU “Srikandi Makmur” 2010

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa struktur organisasi tersebut berbentuk campuran antar lini atau garis dengan staf yaitu kekuasaan berjalan secara langsung dari atasan ke bawahan.

Garis wewenang menghubungkan langsung antara atasan dengan bawahan, pimpinan sampai jabatan terendah. Setiap bagian memiliki tanggung jawab untuk melapor satu tingkat diatasnya dan bersifat koordinasi saja dengan tingkat kekuasaan yang sama. Garis staf

menunjukkan pengawasan yang dilakukan tanpa mempunyai kekuasaan untuk mengambil keputusan dalam pengelolaan.

Struktur organisasi disusun sebagai syarat yang harus ada dalam suatu organisasi, karena struktur organisasi membagi peranan serta tanggung jawab dari tiap-tiap seksi yang ada didalamnya. Struktur organisasi dibuat atau disusun agar tidak terjadi kesalahan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing seksi. Dengan demikian akan jelas adanya pemisahan fungsi sehingga tidak terjadi sikap saling menyalahkan, saling melempar tanggung jawab maupun saling menghambat yang bisa timbul karena pengorganisasian yang kurang baik. Agar dapat melaksanakan tugasnya sebagai sebuah lembaga koperasi, maka struktur organisasi KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro sebagai berikut :

1. Ketua

Melaksanakan kebijakan umum yang ditetapkan dalam rapat anggota, juga merumuskan atau menjalankan program kerja dibidang usaha administratif dan keuangan. Mengawasi program kerja yang sudah disusun dan disetujui ketika rapat anggota.

2. Wakil Ketua

Menggantikan ketua dalam berbagai kegiatan perkoperasian, memback up ketua apabila ketua berhalangan hadir dan membantu ketua didalam melaksanakan kegiatan perkoperasian.

3. Sekretaris

Melaksanakan tugas-tugas secretariat administrasi, pengembangan organisasi, kelancaran tugas-tugas koperasi, keanggotaan dan kesejahteraan.

4. Bendahara

Menerima dan mengatur penggunaan keuangan dan pengawasan atau pengamanan keuangan, sehingga KSU dapat berjalan lancar dan mengatur anggaran pendapatan dan belanja KSU.

5. Pengawas

Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi, serta membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasan dan pemeriksaannya kepada anggota melalui pengurus.

6. Pembantu Umum

Memiliki tugas membantu pengurus koperasi dalam menjalankan kegiatan perkoperasian dalam melakukan pelayanan kepada anggota.

Rapat Anggota Tahunan (RAT) adalah kekuasaan tertinggi di dalam koperasi, maka pengurus bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan merumuskan program kerja. Kemudian program kerja itu dibawa dan disampaikan pada forum RAT, program tersebut bisa berlaku atau ditetapkan setelah anggota menyetujui rumusan program kerja yang telah dibuat oleh pengurus.

4.1.3 Letak Geografis Koperasi

Letak Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro berada di dalam lingkup Balai Desa Betro, di Jalan Makmur No. 10 Betro

Batas-batas kantor KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro :

1. Batas Utara : Rumah tinggal warga
2. Batas Barat : Rumah tinggal warga dan Jl. Raya Hikmat
3. Batas Selatan : Kantor Pos Lama
4. Batas Timur : Jl. Raya Garuda

4.1.4 Visi dan Misi

Visi dan misi Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro adalah sebagai berikut :

Visi koperasi :

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan social.
2. Proaktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Berusaha mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Misi koperasi :

Memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.

4.1.5 Keanggotaan

Penerimaan anggota KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro pada prinsipnya didasarkan pada keterbukaan dan sukarela sebagaimana tercantum dalam UU No. 25 Tahun 1992, yaitu keanggotaan koperasi bersifat sukarela dan terbuka. Untuk menjadi anggota KSU “Srikandi Makmur” menurut anggaran dasar dan anggaran rumah tangga adalah sebagai berikut :

1. Warga Negara Indonesia yang meliputi berbagai golongan atau lapisan masyarakat yang bertempat di wilayah keanggotaan koperasi, seperti petani, pedagang, tukang kayu dan sebagainya yang mendapat pelayanan dari koperasi.
2. Menyetujui isi anggaran dasar dan ketentuan koperasi yang berlaku.
3. Membayar simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela.

Keanggotaan KSU “Srikandi Makmur” dapat berakhir apabila :

1. Meninggal dunia
2. Diberhentikan karena tidak memenuhi syarat keanggotaan lagi
3. Mengundurkan diri dari keanggotaan secara tertulis

Hak sebagai anggota KSU “Srikandi Makmur” adalah sebagai berikut :

1. Menghadiri, menyatakan pendapat dan memberikan masukan dalam rapat anggota
2. Memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus atau pengawas
3. Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan-ketentuan dalam anggaran dasar
4. Mengemukakan pendapat atau member saran pada pengurus di luar rapat baik diminta maupun tidak diminta
5. Mendapatkan pelayanan yang sama antar sesama anggota
6. Melakukan pengawasan atas jalannya organisasi dan usaha koperasi menurut ketentuan-ketentuan anggaran dasar

Tabel 4.1
Komposisi Anggota Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
Laki-laki	10	7,25
Perempuan	128	92,75
JUMLAH	138	100

Sumber : Data yang Diolah 2010

Berdasarkan tabel diatas jumlah anggota KSU “Srikandi Makmur” didominasi perempuan sebanyak 128 orang atau 92,75 %, karena pada umumnya anggota koperasi merupakan ibu-ibu rumah tangga.

Tabel 4.2
Komposisi Anggota Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
Wiraswasta	46	33,33
Ibu Rumah Tangga	77	55,80
Pegawai Negeri / Swasta	15	10,87
Jumlah	138	100

Sumber : Data yang Diolah 2010

Berdasarkan tabel diatas jenis pekerjaan anggota KSU “Srikandi Makmur” adalah sebagai ibu rumah tangga sebanyak 77 orang atau 55,80 %

.Hal ini dikarenakan anggota KSU lebih banyak perempuan dan sudah berumah tangga.

4.1.6 Komposisi Pengurus

Dalam sebuah koperasi, sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting, karena dengan adanya sumber daya manusia semua kegiatan operasional koperasi dapat berjalan dengan baik. Maju dan berkembangnya sebuah koperasi sangat bergantung pada kinerja dari sumber daya manusia yang ada pada sebuah koperasi.

Adanya pengurus sebagai tenaga operasional merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai tujuan koperasi, karena para pengurus ini yang nantinya menjalankan roda perkoperasian. Jumlah pengurus 14 orang yang terdiri dari 7 orang pengurus inti, 3 orang pengawas dan 4 orang pembantu umum. Adapun jumlah pengurus KSU “Srikandi Makmur” sesuai dengan kategori jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Komposisi Pengurus Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
Laki-laki	6	42,9
Perempuan	8	57,1
JUMLAH	14	100

Sumber : KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro 2010

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pengurus KSU berdasarkan jenis kelamin jumlah pengurus perempuan lebih banyak karena

KSU lebih memerlukan tenaga perempuan sebagai tenaga administrasi dan pelayanan kepada anggota.

Tabel 4.4
Komposisi Pengurus Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
28 – 33	1	7,2
34 – 39	3	21,4
40 – 45	5	35,7
46 – 51	1	7,2
52 – 57	2	14,3
58 – 63	1	7,2
63 - 68	1	7,2
JUMLAH	14	100

Sumber : KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro 2010

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pengurus KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro pada tahun 2010 berdasarkan usia pengurus berusia 40 – 45 tahun lebih banyak karena KSU lebih membutuhkan pengurus yang berusia matang agar lebih bisa dan mampu menjalankan perkoperasian demi kepuasan anggotanya.

Tabel 4.5
Komposisi Pengurus Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
SARJANA	2	14,3
DIPLOMA 3	0	0
SMA	12	85,7
SMP	0	0
JUMLAH	14	100

Sumber : KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro 2010

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pengurus KSU “Srikandi Makmur” pada tahun 2010 berdasarkan tingkat pendidikan maka sebagian besar pengurusnya adalah lulusan SMA, hal ini dikarenakan kader pkk yang

mengikuti pelatihan koperasi adalah lulusan SMA yang dipandang sudah mencukupi untuk melakukan kegiatan perkoperasian.

Tabel 4.6
Perkembangan Modal Usaha Simpan Pinjam

Tahun	Modal Usaha (Rupiah)
2006	14.865.550
2007	36.699.400
2008	33.882.800
2009	40.781.800

Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KSU “Srikandi Makmur” 2010

Dari tabel diatas perkembangan modal KSU cukup stabil, pada tahun 2008 modal mengalami penurunan karena KSU sudah tidak mendapatkan bantuan dana bergulir dari APBDes.

4.1.7 Sarana dan Prasarana

Sumber daya lain yang merupakan sarana pendukung terhadap jalannya kegiatan operasional dalam suatu koperasi. Adapun sumber daya lain yang dimiliki oleh KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro adalah :

a. Fasilitas Kerja

Tabel 4.7
Fasilitas Kerja KSU “Srikandi Makmur”

JENIS BARANG	JUMLAH	KONDISI
Komputer	1	Baik
Kalkulator	9	Baik
Telepon	1	Baik
JUMLAH	11	

Sumber : KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro 2010

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa fasilitas penunjang bagi pengurus untuk dapat memperlancar pelayanan kepada anggota terdiri dari

Komputer, Kalkulator, dan Telepon. Alat-alat ini diperlukan karena dapat membantu kinerja pengurus dalam memenuhi kepuasan anggotanya.

b. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja KSU “Srikandi Makmur” dapat menciptakan semangat kerja pengurus, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tersebut adalah :

1. Ruang kantor yang berada di Balai Desa membuat akses bagi anggota mudah dan terjangkau.
2. Keadaan ruangan bersih, karena para pengurus selalu membersihkan ruangan sehingga menimbulkan suasana nyaman dan sehat.
3. Tata ruang yang cukup baik walau ruangan kecil namun telah diatur sedemikian rupa sesuai dengan posisi dan kedudukan masing-masing pengurus.
4. Penghijauan lumayan baik karena tergabung dengan kantor balai desa dan lahan parkir cukup luas.
5. Suasana kondusif dan penuh dengan kekeluargaan terjalin antar sesama pengurus.

4.2 Penyajian Data

Penyajian data ini dimaksudkan untuk membuktikan bahwa hipotesis atau jawaban sementara yang dikemukakan terlebih dahulu, maka peneliti menguraikan hasil dari jawaban responden melalui kuisioner yang telah terkumpul sebanyak 89 orang dimana yang menjadi pertanyaan menyangkut kinerja pengurus dan kepuasan anggota.

Berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan :

Tabel 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
Laki-laki	10	11,24
Perempuan	79	88,76
JUMLAH	89	100

Sumber : KSU “Srikandi Makmur” 2010

Berdasarkan tabel diatas jumlah responden yang diminta dan bersedia untuk mengisi kuisioner adalah perempuan karena penelitian ini menggunakan metode sampel insidental atau secara kebetulan ditemui oleh pengurus, sehingga pada waktu pengisian kuisioner ini banyak anggota perempuan yang kebetulan melakukan peminjaman di Koperasi. Jadi jumlah responden kuisioner didominasi oleh perempuan.

Tabel 4.9
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
Wiraswasta	29	32,58
Ibu Rumah Tangga	52	58,43
Pegawai Negeri / Swasta	8	8,99
Jumlah	89	100

Sumber : KSU “Srikandi Makmur” 2010

Berdasarkan tabel diatas jenis pekerjaan responden KSU “Srikandi Makmur” adalah sebagai ibu rumah tangga hal tersebut dikarenakan pada waktu pengisian kuisioner kebetulan responden yang ada adalah sebagai ibu rumah tangga.

Tabel 4.10
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
SARJANA	3	3,37
DIPLOMA 3	5	5,62
SMA	43	48,31
SMP	38	42,70
JUMLAH	89	100

Sumber : KSU “Srikandi Makmur” 2010

Berdasarkan tabel diatas tingkat pendidikan responden yang diminta kesediannya untuk mengisi kuisioner adalah SMA, hal ini dikarenakan responden yang kebetulan datang atau bertemu dengan penulis di koperasi berpendidikan SMA.

Untuk ketentuan jawaban kuisioner responden, dapat dinilai dengan penilaian sebagai berikut :

- Pertanyaan dengan jawaban A diberi skor 3 artinya baik / tinggi.
- Pertanyaan dengan jawaban B diberi skor 2 artinya sedang.
- Pertanyaan dengan jawaban C diberi skor 1 artinya Buruk

4.2.1 Untuk pertanyaan variabel X (Kinerja Pengurus) adalah

$$\text{Interval Kelas : } \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah Kategori Jawaban}}$$

$$= \frac{24 - 8}{3} = 5,3$$

Tabel 4.11
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden dari Variabel X
(Kinerja Pengurus)

No	Kelas Interval	Interval Jawaban	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	18,8 – 24,1	20 - 25	Baik	57	64,04
2.	13,4 – 18,7	14 - 19	Sedang	30	33,71
3.	8 – 13,3	8 - 13	Buruk	2	2,25
Jumlah				89	100

Sumber : Data Kuisioner yang diolah 2010

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil jawaban responden variabel X (kinerja pengurus) dari 89 responden yang memberikan jawaban dengan kategori baik sebanyak 57 responden atau dengan prosentase 64,04 % sehingga hal itu membuktikan bahwa kinerja pengurus untuk melakukan kegiatan perkoperasian dan dalam hal memberikan pelayanan pinjaman bagi kepuasan anggota sudah tercapai.

4.2.2 Variabel Kepuasan Anggota

$$\text{Interval Kelas : } \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah Kategori Jawaban}}$$

$$= \frac{24 - 8}{3} = 5,3$$

Tabel 4.12
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden dari Variabel Y
(Kepuasan Anggota)

No	Kelas Interval	Interval Jawaban	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	18,8 – 24,1	20 - 25	Puas	58	65,17
2.	13,4 – 18,7	14 - 19	Kurang Puas	27	30,34
3.	8 – 13,3	8 - 13	Tidak Puas	4	4,49
Jumlah				89	100

Sumber : Data Kuisioner yang diolah 2010

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil jawaban responden variabel Y (kepuasan anggota), dari 89 responden yang memberikan jawaban dengan kategori puas berjumlah 58 orang atau dengan prosentase 65,17 % hal ini membuktikan bahwa anggota telah puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengurus KSU.

4.3 Analisis Data

Analisa data adalah bagian terpenting dalam sebuah penelitian, guna membantu menjawab hipotesis yaitu apakah ada Hubungan Kinerja Pengurus dengan Kepuasan Anggota di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro.

Analisa data dilakukan dengan menggunakan perhitungan rumus Spearman Rank, sebagai berikut :

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_1^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

ρ = Koefisien Korelasi

b = Beda Rangking

n = Banyaknya Sampel

Untuk perhitungan dengan rumus tersebut diatas, analisis selanjutnya berbentuk tabulasi atau tabel pertolongan untuk mencari nilai $\sum b_1^2$. Dari tabulasi tersebut akan diperoleh hasil perhitungan rumus Spearman Rank, guna pembuktian hipotesis penelitian. Tabel pertolongan tersebut ada pada lampiran keterangan :

1. Variabel X adalah total nilai atau total skor yang diperoleh seseorang responden dalam menjawab daftar pertanyaan.
2. Variabel Y adalah total nilai atau total skor yang diperoleh seseorang responden dalam menjawab pertanyaan.
3. Rank X adalah nilai total skor dari jawaban responden yang menjawab pertanyaan pada daftar pertanyaan variabel X.
4. Rank Y adalah ranking dari nilai total skor dari jawaban responden yang menjawab pertanyaan pada daftar pertanyaan variabel Y.
5. b_1 adalah hasil yang didapat dari pengurangan Rank X dan Rank Y
6. b_1^2 adalah nilai b_1 yang dikuadratkan.

Setelah diketahui $\sum b_1^2$ berdasarkan tabel penolong (Lampiran 5) didapat nilai $b_1^2 = 50390$ maka dapat dimasukkan kedalam rumus Spearman Rank sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \rho &= 1 - \frac{6 \sum b_1^2}{n(n^2 - 1)} \\
 &= 1 - \frac{6 \cdot 24976}{89(89^2 - 1)} \\
 &= 1 - \frac{149856}{89 \cdot (7921 - 1)} \\
 &= 1 - \frac{149856}{704880} \\
 &= 1 - 0,213 \\
 &= 0,787
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi Rank Spearman diatas didapat nilai sebesar 0,787 untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel X yaitu kinerja pengurus koperasi dengan variabel Y yaitu kepuasan anggota, dapat dikonfirmasi dengan menggunakan tabel interpretasi koefisien korelasi Rank Spearman.

Nilai Rho sebesar 0,787 terletak pada interval 0,60 – 0,799 yang berarti hubungan kinerja pengurus koperasi dengan kepuasan anggota mempunyai hubungan yang kuat (berdasarkan tabel 3.3). hal ini dapat diartikan bahwa hubungan kinerja pengurus dengan kepuasan anggota di KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro ternyata terbukti atau ada hubungan yang kuat.

4.4 Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis penelitian mengenai hubungan antara variabel X yaitu kinerja pengurus dengan variabel Y yaitu kepuasan anggota, maka dapat digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Dimana :

$$n = 89$$

$$r = 0,787$$

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{0,787 \sqrt{89 - 2}}{\sqrt{1 - (0,787)^2}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{0,787 \times 9,33}{\sqrt{0,380631}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{7,34271}{0,616953}$$

$$t \text{ hitung} = 11,902$$

Dari tabel distribusi taraf signifikansi 0,05 yaitu 1,980, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Jika t hitung lebih besar t tabel ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$), maka H_0 ditolak dan

H_a diterima yang pada akhirnya ada hubungan antara variabel X

yaitu kinerja pengurus koperasi dengan variabel Y yaitu kepuasan anggota, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.

2. Jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$), maka H_o diterima dan H_a ditolak yang akhirnya tidak ada hubungan antara variabel X yaitu kinerja pengurus koperasi dengan variabel Y yaitu kepuasan anggota, sehingga H_a ditolak dan H_o diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 11,902 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,980 untuk uji dua pihak taraf signifikan 0,05 pada $dk = 87$, maka H_a diterima yaitu ada hubungan kinerja pengurus dengan kepuasan anggota, dengan demikian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat kinerja pengurus dapat mendukung kepuasan anggota dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi.

4.5 Pembahasan

Sesuai dengan teori Wibowo (2009 : 330), kepuasan mempengaruhi kinerja yang lebih tinggi, sedangkan lainnya berpendapat kinerja mempengaruhi kepuasan. Dengan adanya pelayanan yang dapat menguntungkan bagi anggota maka kepuasan bagi anggota dapat tercapai, demikian juga menurut Vechio dalam Wibowo (2009 : 332), menyatakan bahwa kinerja tidak secara langsung menyebabkan kepuasan. Kinerja akan menerima reward baik intrinsik maupun ekstrinsik sedangkan kepuasan akan diperoleh melalui penilaian pekerja terhadap reward yang diterima. Dalam hal ini hubungan kinerja pengurus dengan kepuasan anggota diukur

melalui reward yang diterima oleh pengurus itu sendiri, dan kepuasan anggota diukur dari pelayanan yang diberikan oleh pengurus.

Teori Gibson (2000 : 331), menyatakan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dengan kepuasan. Disatu sisi kepuasan menyebabkan peningkatan kinerja dan disisi lain kepuasan disebabkan oleh adanya kinerja. Hubungan kinerja pengurus dengan kepuasan anggota dapat dilihat dari timbal balik yang dilakukan oleh pengurus dengan anggota yang mana dengan adanya hubungan timbal balik kepuasan anggota dapat tercapai.

Pelayanan umum memiliki sasaran akhir yaitu kepuasan pihak yang dilayani, sehingga kepuasan anggota dapat dicapai. Anggota KSU “Srikandi Makmur” Desa Betro merasa puas terhadap kinerja pengurus KSU terlihat dari hasil kuisisioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 89 orang yang menjawab puas sebanyak 58 orang. Dari rekapitulasi jawaban kuisisioner dari anggota koperasi menyebutkan bahwa yang menyebabkan anggota kurang puas dengan kinerja pengurus yaitu pada kemampuan pengurus dalam mengatasi tekanan dalam hal memberikan pelayanan demi tercapainya kepuasan anggota, hal itu dirasa kurang oleh anggota karena anggota merasa bahwa pengurus terlalu hati-hati dalam melakukan pelayanan pinjaman kepada anggotanya.

Sedangkan untuk untuk rekapitasi jawaban dari kepuasan anggota itu sendiri yaitu dari penilaian anggota terhadap pengurus dalam menangani permintaan pinjaman dari anggota, namun pengurus sudah sebisa mungkin

untuk merubah dan berjanji untuk semakin meningkatkan mutu pelayanan bagi kepuasan anggotanya. Selain itu poin yang menurut anggota kurang adalah standar kinerja dari pengurus koperasi dalam penilaian anggota terhadap kinerja pengurus dalam melaksanakan tugas perkoperasian, hal itu disebabkan karena anggota merasa bahwa standar kinerja pengurus masih belum maksimal dan berharap ada peningkatan kinerja dari pengurus dalam melakukan pelayanan sehingga kepuasan anggota dapat tercapai.



BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5. 1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang dilakukan peneliti di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja pengurus Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro dalam melakukan kegiatan simpan pinjam kepada anggotanya telah dilaksanakan dengan kategori baik, hal ini dapat terlihat dari hasil jawaban responden yang berjumlah 57 orang dengan prosentase 64,04%. Kinerja Pengurus dalam mengatasi tekanan dalam menjalankan kegiatan simpan pinjam perlu ditingkatkan lagi, hal ini dikarenakan masih adanya hasil jawaban responden (lampiran 1) yang menyatakan dengan jawaban kategori buruk. Dengan adanya peningkatan kinerja pengurus dalam melakukan pelayanan simpan pinjam, maka anggota akan merasa puas atas kinerja yang diberikan oleh pengurus Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro.
2. Kepuasan anggota koperasi terkait dengan pelayanan prima dari pengurus Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro tergolong puas, hal ini dapat terlihat dari hasil jawaban responden yang berjumlah 58 orang dengan prosentase 65,17 %. Kepuasan anggota akan kinerja pengurus terkait dengan standar kinerja masih perlu

ditingkatkan, hal ini dikarenakan masih terdapatnya hasil jawaban responden (lampiran 3) yang menyatakan dengan jawaban kategori tidak puas. Dengan adanya peningkatan kepuasan anggota dalam pengajuan pinjaman, maka anggota akan merasa puas dengan kinerja pelayanan pengurus Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro.

3. Dari hasil perhitungan diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,571 dari keseluruhan indikator kinerja pengurus (Variabel X) dengan kepuasan anggota (Variabel Y) di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro adalah kuat, hal ini dikarenakan terletak pada nilai interpretasi koefisien korelasi 0,60 - 0,799. Untuk t_{hitung} diperoleh angka 11902, dengan taraf kesalahan 5 % t_{tabel} sebesar 1,980. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang sedang antara kinerja dengan kepuasan di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti menggunakan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pengurus koperasi sehingga kepuasan anggota dapat lebih ditingkatkan :

1. Kinerja Pengurus dalam melakukan pelayanan kepada anggotanya sudah tergolong baik, tetapi harus lebih ditingkatkan lagi dalam mengatasi tekanan untuk melakukan pelayanan kepada anggotanya. Dengan mengatasi tekanan dalam melakukan kinerja pelayanan, maka anggota akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh pengurus Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro.
2. Kepuasan anggota di Koperasi Serba Usaha “Srikandi Makmur” Desa Betro tergolong puas, namun hendaknya standar kinerja pengurus lebih ditingkatkan lagi, dengan cara mengatasi tekanan dari pengurus itu sendiri dalam melakukan pelayanan.
3. Pengurus harus lebih memperhatikan banyak aspek didalam menentukan persetujuan pinjaman bagi anggota, selain historical record anggota itu sendiri. Selain itu pengurus harus lebih mementingkan kepuasan anggotanya didalam melakukan kegiatan perkoperasian maupun pelayanan kepada anggotanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Gerson, F Richard, 2004, **Mengukur Kepuasan Pelanggan**, PPM, Jakarta;
- Gibson, 2000, **Organisasi Perilaku-Struktur-Proses**, Binarupa Aksara, Jakarta;
- Koetler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran**, Prenhallindo, Jakarta;
- Kusnadi, HMA, 2002, **Masalah Kerjasama Konflik dan Kinerja**, Torada, Malang;
- Mahmudi, 2005, **Manajemen Kinerja Sektor Publik**, UUP AMP YKPN, Yogyakarta;
- Mangkunegara, 2004, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT. Remaja Persada Karya, Bandung;
- Mangkunegara, A.P, 2005, **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Rosda, Bandung;
- Martis L Roberts dan Jackson, 2002, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT. Salemba Empat, Jakarta;
- Moenir, H.A.S, 2002, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, PT. Bumi Aksara, Jakarta;
- Riduwan, Drs, M.B.A, 2007, **Pengantar Statistik untuk penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis**, Alfabeta, Bandung;
- Riduwan, Drs, M.B.A, 2009, **Dasar-Dasar Statistika**, Alfabeta, Bandung;
- Sedarmayanti, 2001, **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**, Mandar Maju, Bandung;
- Simamora, Henry, 2004, **Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III**, STIE YKPN, Jakarta;
- Soegiyono, 2006, **Metode Penelitian Administrasi**, Alfabeta, Bandung;
- Soegiyono, 2007, **Statistika Untuk Penelitian**, Alfabeta, Bandung;
- Sutantya, Rahardja, 2002, **Hukum Koperasi Indonesia**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta;

Tjiptono, Fandi, 2004, **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**, Andi Yogyakarta, Yogyakarta;

Toyib, Armanu, 2005, **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra;

